**АНАЛИЗ**

**работы администрации города Заринска Алтайского края с обращениями граждан, поступившими в IV квартале 2014-2016 гг.**

В I**V** квартале 2016 года в администрацию города поступило 78 обращений граждан из них 4 обращения – коллективные. Сравнительный анализ количества поступивших в I**V** квартале 2014-2016 годов обращений выглядит следующим образом:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Год | **2014**  | **2015**  | **2016**  |
| Количество обращений | 100 | 112 | 78 |
|  |  |  |  |

Из всех поступивших в I**V** квартале в администрацию города обращений (78):

- 7 (10 %) обращений поступили из Администрации Губернатора и Правительства Алтайского края в виде электронного документа;

- 5 (6 %) обращения из Администрации Президента России в виде электронного документа;

- 12 ( 15 %) обращений с личного приема граждан;

- 54 (69 %) обращения в администрацию города Заринска в письменном виде и в электронной форме.

Поступившие обращения в администрацию города были поставлены на контроль и направлены соответствующим должностным лицам по компетенции для рассмотрения и подготовки ответов заявителям.

|  |
| --- |
| **АНАЛИЗ ОБРАЩЕНИЙ ПО ОТВЕТСТВЕННЫМ ИСПОЛНИТЕЛЯМ** |
| Ответственный исполнитель | Количество обращений | Доля от общего количества, % |
| Глава администрации города | 1 | 1 |
| Первый заместитель главы администрации города  | 3 | 4 |
| Заместитель главы администрации города, председатель комитета по экономике и управлению муниципальным имуществом  | 12 | 15 |
| Заместитель главы администрации города, председатель комитета по культуре  | 2 | 3 |
| Секретарь администрации города  | 1 | 1 |
| Пресс-секретарь главы администрации города  | 0 | 0 |
| Комитет по управлению городским хозяйством, промышленностью, транспортом и связью администрации города | 44 | 56 |
| Комитет по строительству и архитектуре администрации города | 8 | 10 |
| Комитет по финансам, налоговой и кредитной политике администрации города | 0 | 0 |
| Комитет по физической культуре и спорту администрации города | 0 | 0 |
| Общий отдел администрации города | 2 | 3 |
| Юридический отдел администрации города | 1 | 1 |
| Отдел по делам ГО ЧС и мобилизационной работе администрации города | 0 | 0 |
| Другие  | 4 | 5 |
| ***ИТОГО*** | ***78*** | ***100,0*** |

|  |
| --- |
| **АНАЛИЗ ОБРАЩЕНИЙ ПО МЕСТУ ЖИТЕЛЬСТВА** |
| Место жительства | Количество обращений | Доля от общего количества, % |
| Микрорайоны многоэтажной застройки  | 25 | 32 |
| Микрорайоны индивидуальной застройки | 39 | 50 |
| Иногородние (или электронный документ) | 2 | 3 |
| Электронная почта | 10 | 13 |
| Без адреса | 1 | 1 |
| Ответ дан на месте  | 1 | 1 |
| ***Итого***  | *78* | *100,0* |

 В IV квартале 2016 года поступило 25 (32 %) обращений от жителей многоэтажной застройки города и 39 (50 %) обращения от жителей микрорайонов индивидуальной застройки города, электронной почтой 10 обращений (13 %), 2 обращения ( 3 %) поступило от иногородних граждан, 1 обращение без адреса ( 1%) и 1(1%) ответ дан на месте.

По социальному статусу обратившихся обращения распределились следующим образом: от пенсионеров поступило – 19 (24 %) обращений, от работающих граждан - 23 (29 %) , от неработающего населения - 7 (9 %). Определить социальный статус более чем у 29 (37 %) обратившихся не представляет возможным (не указан корреспондентом).

 Анализ тематики обращений показал, что в IV квартале 2016 года значительного изменения в характере просьб, заявлений, жалоб граждан по сравнению с 2014-2015гг. не произошло. По–прежнему остаются актуальными вопросы жилищно – коммунального хозяйства - 44 обращения, около 27 % которых касались вопроса ремонта дорог очистки дорог от снега, (обращения в основном поступали от жителей индивидуального сектора). Причинами увеличения числа обращений по этому вопросу являются во-первых восстановление дорог после строительства централизованного водопровода индивидуального сектора летом 2016 года. В целом тематика обращений за IV квартал 2016 года сложилась следующим образом:

|  |
| --- |
| **АНАЛИЗ ОБРАЩЕНИЙ ПО ТЕМАТИКЕ** |
| № п/п | тема | Количество обращений (% от общего) |
| **2014**  | **2015** | **2016** |
| 1. | Жилищные вопросы  | 92 (24%) | 75 (14%) | 51 (11%) |
| 2. | Вопросы ЖКХ  | 132 (34%) | 142 (26%) | 191 (41%) |
| 3. | Вопросы транспорта и связи | 5 (1%) | 13(2%) | 13(3%) |
| 4. | Земельные вопросы | 35(9%) | 35(6%) | 51(11%) |
| 5. | Вопросы строительства и архитектуры | 31(8%) | 13(2%) | 18(4%) |
| 6. | Вопросы пропуска талых паводковых вод  | 1(0%) | 135(25%) | 27(6%) |
| 7. | Вопросы труда и заработной платы  | 7(2%) | 14(3%) | 11(2%) |
| 8. | Вопросы социальной защиты | 30(8%) | 15(3%) | 13(3%) |
| 9. | Вопросы культуры и спорта | 0(0%) | 0(0%) | 3(1%) |
| 10. | Вопросы здравоохранения  | 2(1%) | 3(1%) | 1(0%) |
| 11. | Вопросы охраны общественного порядка  | 32(8%) | 30(6%) | 38(8%) |
| 12. | Другие | 17(4%) | 68(13%) | 46(10%) |
|  | ***Итого*** | **384(100%)** | **543(100%)** | **463(100%)** |

В соответствии с Федеральным Законом от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» все поступившие в IV квартале 2016 года обращения были рассмотрены в установленный законом срок и сняты с контроля. Из 78 обращения рассмотрено в течение 10 дней –21 (27 %) обращение, в течение 20 дней -15 (19 %) обращений, в течение 30 дней – 41 (53 %) обращение и 1 (1%) обращение ответ дан на месте. В основном по обращениям ( 90 %) были приняты положительные решения, ( 3 %) обращений не поддержано и (6 % ) обращений направлены в соответствующие органы.

Заведующий общим отделом

администрации города Т.А. Рубцова

Чекрыжова Вера Валерьевна

4-13-51